

Macroproceso: Desarrollo Organizacional
Proceso: Mejoramiento de la Gestión
Título: Hoja de Vida de Trámites y Servicios



HOJA DE VIDA DEL TRAMITE O SERVICIO

HOJA DE VIDA DEL TRAMITE O SERVICIO			
1. IDENTIFICACIÓN DEL TRÁMITE/SERVICIO			
Definición: SERVICIO	Clasificación temática: EDUCACION	Nombre del trámite/servicio OBTENCION Y DESPACHO DE DOCUMENTOS	
Objetivo / Descripción del trámite-servicio Facilitar el acceso a la información no disponible en el Sistema de Bibliotecas de la Universidad Nacional de Colombia, mediante el intercambio cooperativo y el suministro digital de material con instituciones nacionales e internacionales.			Nombre del producto o resultado del trámite/servicio. Intercambio cooperativo y el suministro digital de material con instituciones nacionales e internacionales
Dirigido a CIUDADANO	Situación de vida ME EDUCO	Usuario que solicita el trámite/servicio COMUNIDAD UNIVERSITARIA (DOCENTES, ESTUDIANTES, ADMINISTRATIVOS)	
Documentos necesarios para el trámite/servicio (Anotar los documentos que se deben aportar para la realización del trámite y sus características) NA			
Requisitos necesarios para el trámite/servicio (Anotar los requisitos y condiciones específicas que deben reunir los solicitantes) * Ser usuario activo de la UN y no tener deudas pendientes con la biblioteca * Si el usuario pertenece a instituciones con las que se tenga convenio, carné vigente de la institución y solicitar el préstamo a través de su institución. * Tener un correo electrónico de la UN, donde llegará la información solicitada. En el caso de usuarios externos con los que exista convenio, correo institucional.			
Pasos a seguir por el usuario para acceder al trámite/servicio Enviar un mensaje a los correos establecidos en el portal SINAB para este servicio con los siguientes datos: * Nombre y apellidos del usuario. * Número de documento de identidad. * Programa curricular. * Sede. * Nombre del artículo o capítulo de libro. * Nombre de la revista. * Volumen, año y número. * DOI electrónico (si lo tiene)			
Procesos / Procedimientos que regulan el trámite/servicio Obtención y Despacho de Documentos (U-PR-09.006.019)			
Normas que regulan el trámite/servicio (incluir página URL en donde se pueden consultar cada una de las normas) * Ley 23 de 1982. Congreso de la República (http://www.alcaldiaibogota.gov.co/sisjur/normas/Normal.jsp?i=3431) * Ley 44 de 1993. Congreso de la República (http://www.alcaldiaibogota.gov.co/sisjur/normas/Normal.jsp?i=3429) * Acuerdo 035 de 2003. Consejo Académico (http://www.legal.unal.edu.co/rlnal/home/doc.jsp?d_i=34248)			
Costo No tiene costo	Lugar en donde se realiza el pago NA	Cuenta bancaria NA	Forma de pago NA
2. DONDE REALIZAR EL TRÁMITE/SERVICIO			
Entidad MANIZALES		Página WEB http://bibliotecas.unal.edu.co/	
Punto de atención * Campus la Nubia (Biblioteca Carlos Enrique Ruiz) * Campus Palogrande (Biblioteca Alfonso Carvajal Escobar) * Campus el Cable (Biblioteca Germán Arciniegas)		Dirección (incluir ubicación geográfica con URL de google maps) Carrera 27 No. 64-60	
Ciudad/Departamento Manizales/ Caldas	Horarios de atención * Campus Palogrande (Alfonso Carvajal Escobar): Lunes a viernes 7:00 am-9:00 pm Jornada Continua; Sábado: 8:00 am-12:00 m * Campus La Nubia(Carlos Enrique Ruiz): lunes a viernes 7:00 am-7:00 pm Jornada Continua; Sábado: 8:00 am-12:00 m * Campus el Cable (German Arciniegas): lunes a viernes 8:00 am-8:00 pm Jornada continua; Sábado: 8:00 am -12:00 m	Teléfono * Campus Palogrande (Alfonso Carvajal Escobar): 8879300 ext. 50525 - 50326 - 50302 - 50303 * Campus La Nubia(Carlos Enrique Ruiz): 8879300 Ext 55400 - 55403 - 55406 * Campus el Cable (German Arciniegas): 8861900 - 8879300 ext. 51114	Email comnuta_man@unal.edu.co
Calendario/programación (incluir página URL) NA	¿El trámite/servicio se realiza? presencial/ electrónico	Dirección en internet del trámite/servicio http://bibliotecas.unal.edu.co/servicios/obtencion-de-documentos	Mecanismo de seguimiento presencial/ correo electrónico
Entidad MEDELLIN		Página WEB http://bibliotecas.unal.edu.co/	
Punto de atención * Biblioteca Efe Gómez: Cra 65, no. 59-110 bloque 41 * Biblioteca Hernán Garcés-Minas: carrera 80 N. 65-223, bloque M5 * Biblioteca Colección de Mecánica: Carrera 64 e N. 63-120 Bloque 4 oficina 102		Dirección (incluir ubicación geográfica con URL de google maps) * Biblioteca Efe Gómez: Cra 65, no. 59-110 bloque 41 * Biblioteca Hernán Garcés-Minas: carrera 80 N. 65-223, bloque M5 * Biblioteca Colección de Mecánica: Carrera 64 e N. 63-120 Bloque 4 oficina 102	
Ciudad/Departamento Medellin/ Antioquia	Horarios de atención * Biblioteca Efe Gómez: lunes a viernes 8:00 am-5:00 pm * Biblioteca Hernán Garcés-Minas: lunes a viernes 7:00 am-7:00 pm y sábados 8:00 am-1:00 pm * Biblioteca Colección de Mecánica: lunes a viernes 8:00 am a 5:00 pm	Teléfono * Biblioteca Efe Gómez: 4309785-4309791 * Biblioteca Hernán Garcés-Minas: 4255002-03 * Biblioteca Colección de Mecánica: 4309277	Email bibconmuta_med@unal.edu.co
Calendario/programación (incluir página URL) NA	¿El trámite/servicio se realiza? presencial/ electrónico	Dirección en internet del trámite/servicio http://bibliotecas.unal.edu.co/servicios/obtencion-de-documentos	Mecanismo de seguimiento presencial/ correo electrónico
Entidad PALMIRA		Página WEB http://bibliotecas.unal.edu.co/	
Punto de atención Carrera 32 # 12 - 00		Dirección (incluir ubicación geográfica con URL de google maps) Carrera 32 # 12 - 00	
Ciudad/Departamento Palмира/ Valle del Cauca	Horarios de atención Lunes a Viernes 8:00 a.m. a 6:00 p.m. jornada continua; Sábados 9:00 a.m. a 5:00 p.m.	Teléfono 2868888 Ext. 35111-35211-35411	Email bibconmuta_pal@unal.edu.co
Calendario/programación (incluir página URL) NA	¿El trámite/servicio se realiza? presencial/ electrónico	Dirección en internet del trámite/servicio http://bibliotecas.unal.edu.co/servicios/obtencion-de-documentos	Mecanismo de seguimiento presencial/ correo electrónico
Entidad BOGOTÁ		Página WEB http://bibliotecas.unal.edu.co/	
Punto de atención Biblioteca Central Gabriel García Márquez Carrera 30 # 45-03		Dirección (incluir ubicación geográfica con URL de google maps) Carrera 30 # 45-03. Biblioteca Central Gabriel García Márquez. Campus Universitario	
Ciudad/Departamento Bogotá/ Cundinamarca	Horarios de atención Biblioteca Central Gabriel García Márquez: Lunes a Jueves 6:00 a.m. a 10:00 p.m.; Viernes 6:00 a.m. a 4:00 p.m.; Sábados 8:00 a.m. a 6:00 p.m.	Teléfono Biblioteca Central Gabriel García Márquez: 3165000 Exts. 17451	Email bibconmuta_bog@unal.edu.co
Calendario/programación (incluir página URL) NA	¿El trámite/servicio se realiza? presencial/ electrónico	Dirección en internet del trámite/servicio http://bibliotecas.unal.edu.co/servicios/obtencion-de-documentos	Mecanismo de seguimiento presencial/ correo electrónico
Entidad AMAZONIA		Página WEB http://bibliotecas.unal.edu.co/	
Punto de atención Kilómetro 2 Vía Tarapacá Leticia. Biblioteca Yineko Andoke		Dirección (incluir ubicación geográfica con URL de google maps) Kilómetro 2 Vía Tarapacá Leticia. Biblioteca Yineko Andoke	
Ciudad/Departamento Leticia/ Amazonas	Horarios de atención lunes a viernes: 8:00 am-12:00 m; 2:00 m-6:00 pm	Teléfono 5927996 ext 29807	Email bibteca_let@unal.edu.co
Calendario/programación (incluir página URL) NA	¿El trámite/servicio se realiza? presencial/ electrónico	Dirección en internet del trámite/servicio http://bibliotecas.unal.edu.co/servicios/obtencion-de-documentos	Mecanismo de seguimiento presencial/ correo electrónico

NA	presencial/ electrónico	http://bibliotecas.unal.edu.co/servicios/obtencion-de-documentos		presencial/ correo electrónico
Entidad ORINOQUIA	Página WEB http://bibliotecas.unal.edu.co/			
Punto de atención Kilómetro 9 Arauca Tame . Campus Universitario	Dirección (incluir ubicación geográfica con URL de google maps) Kilómetro 9 Arauca Tame . Campus Universitario			
Ciudad/Departamento Arauca/Arauca	Horarios de atención LUNES A VIERNES 7:00 AM a 06:00 PM	Teléfono 316 5000 ext. 29717	Email bibconmuta_ori@unal.edu.co	
Calendario/programación (incluir página URL) NA	¿El trámite/servicio se realiza? presencial/ electrónico	Dirección en internet del trámite/servicio http://bibliotecas.unal.edu.co/servicios/obtencion-de-documentos		Mecanismo de seguimiento presencial/ correo electrónico
Entidad CARIBE	Página WEB http://bibliotecas.unal.edu.co/			
Punto de atención Carr. circuly. San Luis Feetown # 52-44	Dirección (incluir ubicación geográfica con URL de google maps) Carr. circuly. San Luis Feetown # 52-44			
Ciudad/Departamento San Andrés Isla	Horarios de atención lunes a viernes 8:00 am-12:00 m y 2:00 pm a 6:00 pm	Teléfono 5165000 Ext 29622	Email bibteca_san@unal.edu.co	
Calendario/programación (incluir página URL) NA	¿El trámite/servicio se realiza? presencial/ electrónico	Dirección en internet del trámite/servicio http://bibliotecas.unal.edu.co/servicios/obtencion-de-documentos		Mecanismo de seguimiento presencial/ correo electrónico
3. OTROS DATOS SOBRE EL TRÁMITE/SERVICIO				
Dependencia a la que corresponde la coordinación administrativa del trámite/servicio Bibliotecas del SINAB		Cargo que resuelve definitivamente el trámite/servicio Funcionario encargado del servicio		
Tiempo para la resolución del trámite/servicio De acuerdo a la complejidad en la localización de la información		Número de trámite/servicio gestionados al año		Observaciones El servicio no tiene costo , sin embargo se puede ubicar un documento que tenga costo, este debe ser asumido por el usuario, quien lo pagará directamente a la institución que lo tenga. El lugar donde se realiza el pago depende de la forma de pago que tenga cada institución, igualmente la cuenta bancaria y la forma de pago. Sólo se despacha aquello que no se encuentre en los recursos físicos y electrónicos de la biblioteca

U-FT-15.001.026

Versión: 0.0